

# Service Design = Kognitives Design

Berührungspunkte / Perzeption / Analog / Digital / Benutzerkontexte

Oliver Gerstheimer, Managing Director  
chilli mind GmbH

Ausgewählte Slides – Vortrag zur eee16-Konferenz  
Dresden, 30.06.2016

# Achtung die Inhalte des Vortrags können Spuren von \*Müssen, Kritik und scharfen Pointierungen enthalten \_ subjektives Reflektieren ausdrücklich erwünscht.

**chilli(mind)**

# SERVUS.

... ich bin Dein Diener ... das ist der Wortstamm von Service?

# SERVICE.



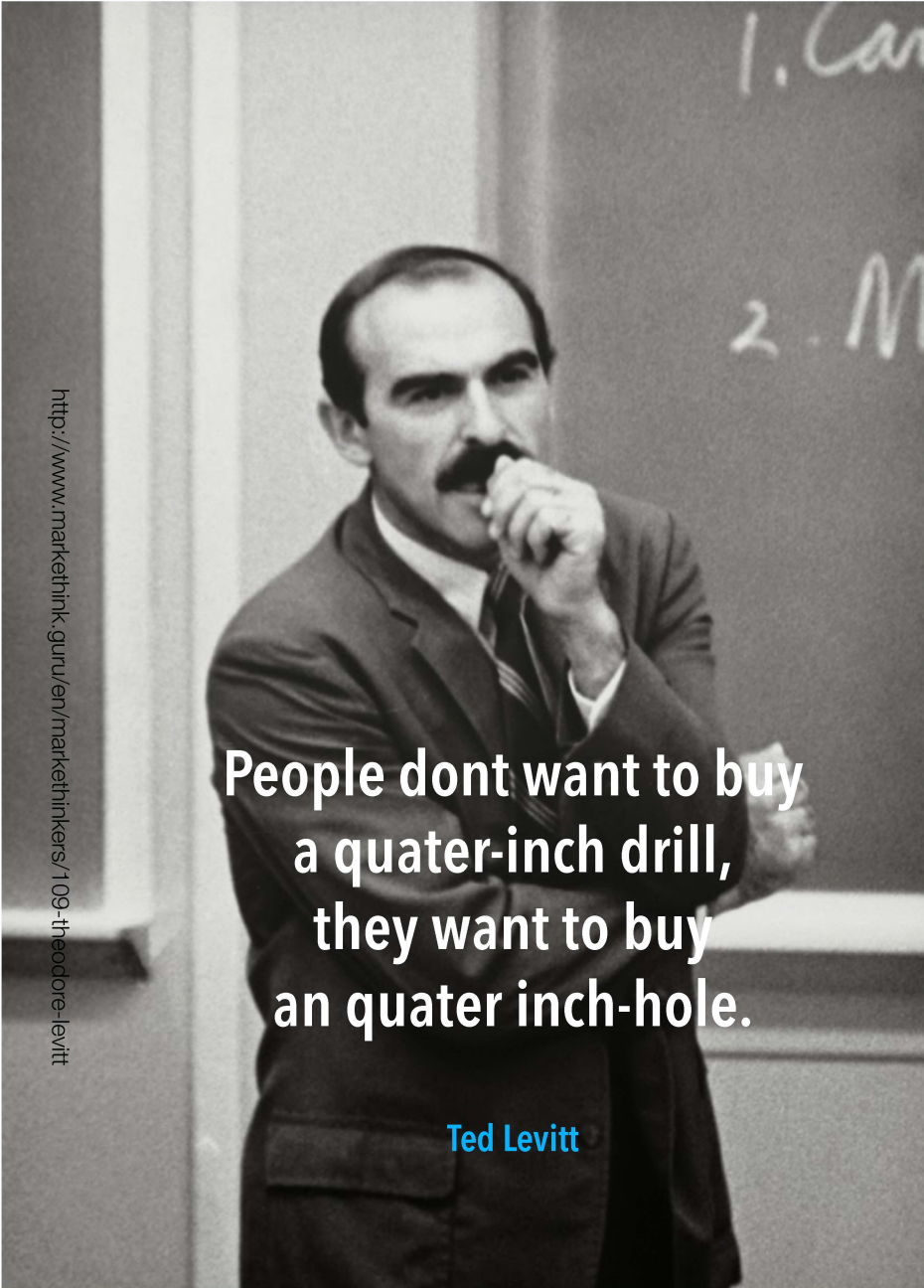
# Service Design = Kognitives Design

“Service Design as a practice generally results in the design of systems and processes aimed at providing a holistic service to the user.”

Stickdorn / Schneider, 2011

**... Dienstleistungen machen heute 60%des weltweiten  
Bruttosozialprodukts aus.  
In Industrienationen sind es sogar ca. 80%**

**4 von 5 Dollar/Franken oder  
Euro werden mit  
Dienstleistungen verdient.**



**People dont want to buy  
a quater-inch drill,  
they want to buy  
an quater inch-hole.**

**Ted Levitt**

## **Beginning & End**

**The view, that an industry is an customer-satisfying process, not a good producing process is vital for all businessman to understand:**

**The industry begins with the customer and his needs,  
not with a patent, a raw material, or a selling skill.  
Given the customers`s needs the industry develops  
backwards, first concerning itself with the physical  
delivery of customer satisfaction.**

**Theodore Levitt, Marketing Myopia  
(Harvard Business Review; July - August 1960, p.55)**



**„You have got to start with the customer experience and work backwards toward the technology.  
You cant start with the technology ... And try to figure out where you gonna try to sell it ...“**

**Steve Jobs 1997.**

Fakt ist: Respekt vor der Fehl-Planung existiert nicht.

Fast alle neuen IT- / Digitalisierungs-Projekte sind out of T&B.

8 von 10 Neuentwicklungsprojekten sind im Markt ein Flop.

Lerneffekte daraus finden in Organisationen nahezu nicht statt.

Warm up ...

**Warum wir mehr  
und schärfer  
denken sollten.**

# Mal angenommen:

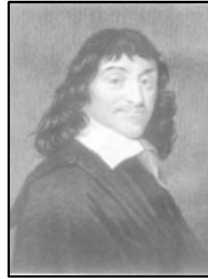
Unser Hirn ist ein Muskel ... den man trainieren kann.  
Dann, ist Denken wie ein Sport – in dem man sich verbessern kann.

In welcher Denk-Klasse, -Liga spielst Du heute und wie oft? Und wo willst Du in 5 Jahren spielen?  
Kreisliga, Bundesliga, Champions League? Wieviel trainierst Du dafür jede Woche? Hast Du einen Trainingsplan?



Wann habt Ihr das letzte Mal gezielt Euer Denken trainiert?





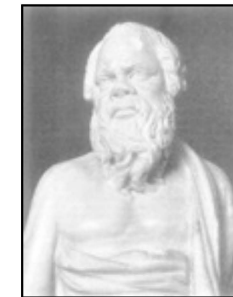
Methodisches Zweifeln

Entwerfen & Verwerfen



Nachdenken – Neu Denken

Exploration & Kreation



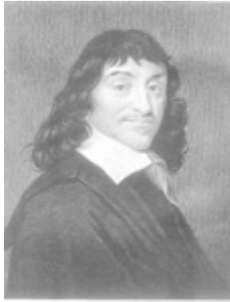
Hinterfragen / Maieutik\* – Wissen

Darstellung & Evaluation

\*Griech.: Hebammenkunst – im Zusammenhang mit der strukturierten 'Dialogischen Fragetechnik' zu verstehen (auch Sokratischer Dialog / Methode). Dabei verhilft man einer Person zu einer Erkenntnis in dem man sie durch geeignete Fragen dazu veranlasst, den Sachverhalt selbst herauszufinden. Der Lernende (Befragte) ist dabei der Gebärende. S. auch: Maieutische Systemanalyse: methodische Erhebung von latenten Bedürfnissen (Krauch Helmut, 1971)



# Denkansporn: Drei philosophische “Pflöcke”



*René Descartes*  
(1596 – 1650)

"Ich zweifle, also bin ich,  
oder was dasselbe ist,  
ich denke, also bin ich."



*Immanuel Kant*  
(1724 – 1804)

"Habe Mut, dich deines  
eigenen Verstandes zu  
bedienen."



*Sokrates*  
(469 – 399 v. Chr.)

„Wer weiss, was richtig ist,  
wird auch das Richtige tun.“

**Nur mal angenommen ...**

**... wir werden  
vom Silicon Valley  
verarscht!**

**Mit Lean & Startup**

# Digital Transformator vs. Disruptive Goodsunder ...



**Weltweit größtes Taxi-Unternehmen  
besitzt keine Taxis**

**Geschätzter Wert:  
\$ 62,5 Milliarden (2016)**



**Weltweit größter Medien-Anbieter  
produziert keinen Content**

**Geschätzter Wert:  
\$ 312 Milliarden (2016)**



**Retailer mit höchster Unternehmens-  
bewertung besitzt keine Warenhäuser**

**Geschätzter Wert:  
\$ 312 Milliarden (2016)**



**Weltweit größtes Unterkunfts-Business  
besitzt keine Immobilien**

**Geschätzter Wert:  
\$ 312 Milliarden (2016)**

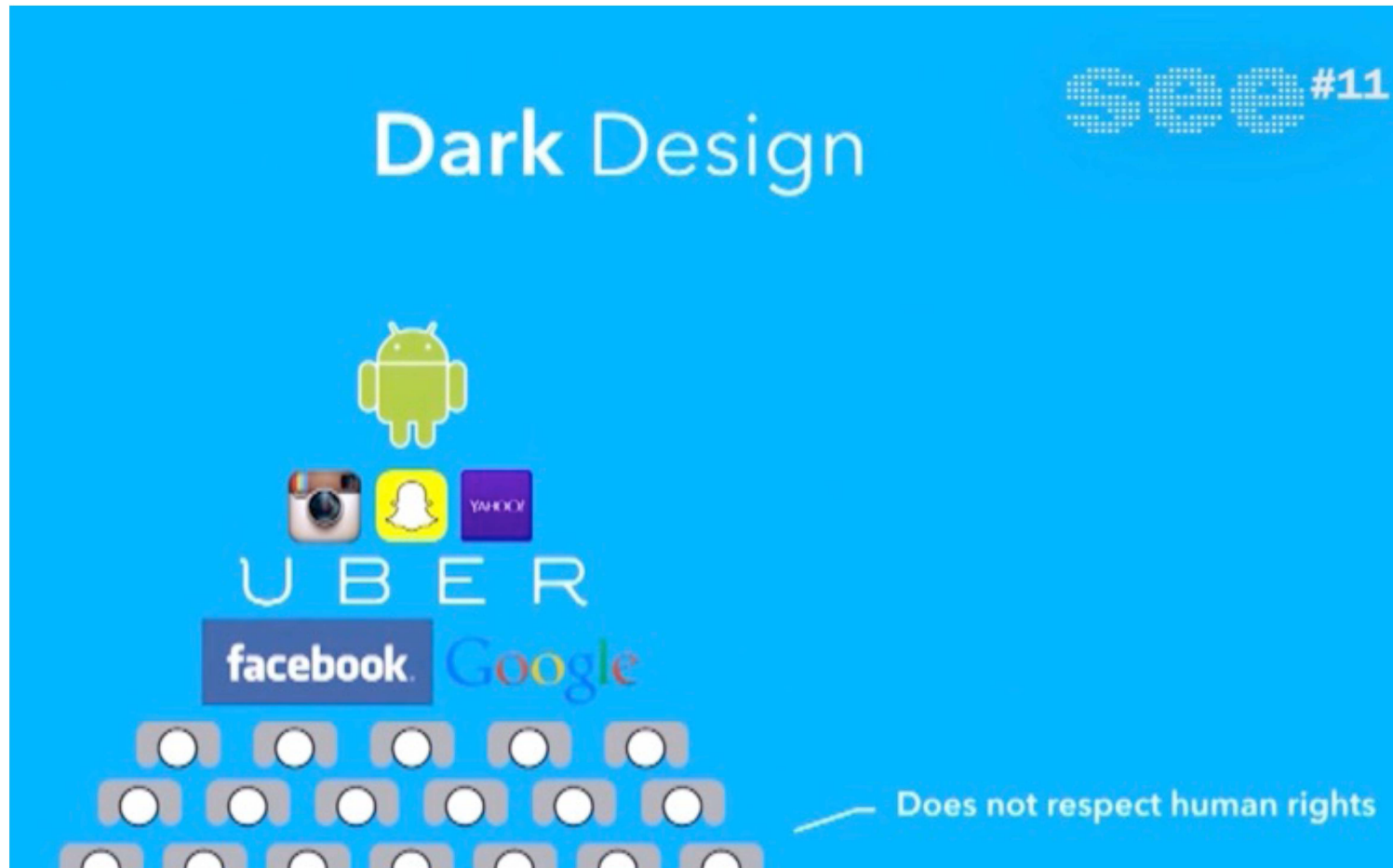
# # f... you 62. Geht das überhaupt noch ...



Quelle: Foto aus Keynote-Speech – Aral Balkan, #see-conference 2016, Wiesbaden.

**Info: ca. 62 Firmen besitzen so viel Kapital wie 3.5 Mrd. Menschen weltweit. Ist das OK für Euch ...? Wirklich???**  
**Sollen und müssen wir das nicht nachhaltig anzweifeln? Und ist es ein Grund zu jubeln, wenn uns diese Firmen Ihre \*Open APIs zur Verfügung stellen?**  
**Zahlen wir damit nicht auf Monopole ein, die später oder heute schon nicht mehr zerschlagbar sind?**

# Danke Aral ... Balkan



Quelle: Foto aus Keynote-Speech – Aral Balkan, #see-conference 2016, Wiesbaden.

Please take a look: video-speech of Aral.  
Thx 4 your critical mind shift.

<https://ind.ie/ethical-design/>



## **Level 2 – golden pattern**



## **Level 3 – simple doing**





# #new: es war einmal in 2011 ...

LEARN - BUILT - MEASURE

IDEA - CODE - DATA



The Tool-Scaling Club: Eric Ries, Steve Blank, Ash Maurya, Dave McClure, Alexander Osterwalder et. al.

Source: <http://www.madisonstartups.com/wp-content/uploads/2013/05/Eric-Ries-Lean-Startup.jpg>.



# GOLD RUSH vs. LEAN-STARTUP-RUSH



**Am 24. Januar 1848 fand der Zimmermann James W. Marshall am American River in Kalifornien Gold.  
Soldaten begannen Fahnenflucht, Schulen wurden geschlossen, Geschäfte aufgegeben.**

**San Francisco wurde zur Geisterstadt.**

**Die 49ers initiierten so die größte Westwanderung in der Geschichte der USA.  
Richtig reich wurde damals kein einzelnen der GOLD DIGGER ... aber die Schaufelverkäufer.**

**Gegenfrage: Wer wird eigentlich aktuell mit dem Lean Startup-Ansatz reich?**

Source: <http://www.bavarian-rangers.de/BAV/2005/SAL2005.HTM>

# LEAN-STARTUP-RUSH:

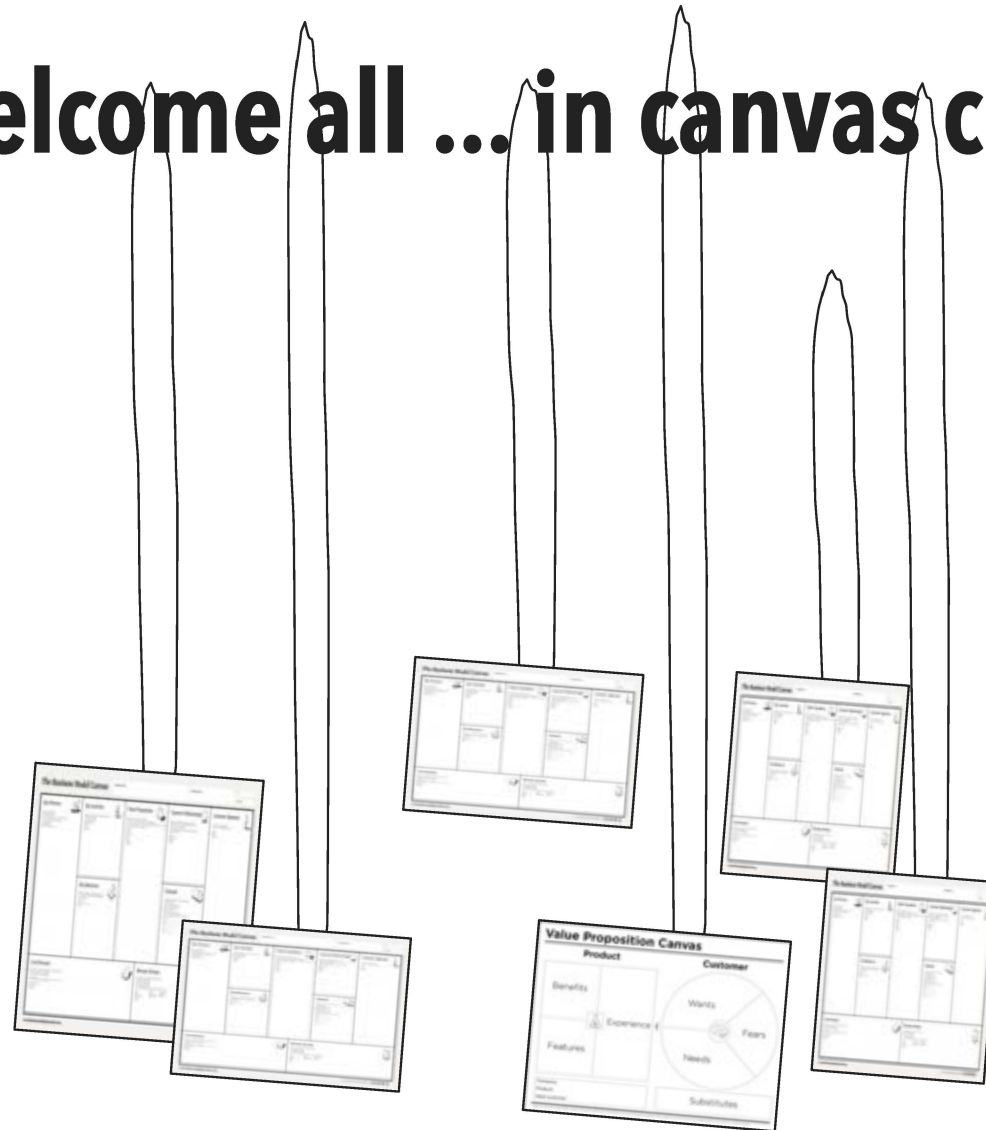
**Die Schwäche könnte sein, dass ...**

**... Initiativen einzelner Menschen & kleiner Gruppen  
schnell Ihre Claims abstecken versuchen,  
aber weder über ausreichend Erfahrung und  
Werkzeuge, noch über eine systematische  
Vorgehensweise verfügen.**

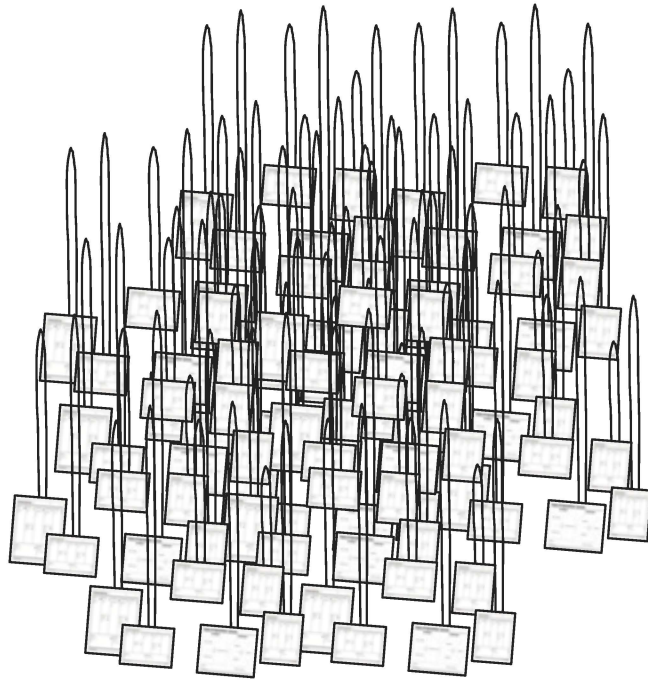
# Thx Eric, Alex et.al. 4 the shovel ...



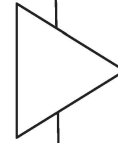
# Welcome all ... in canvas creation.



# But: where is the true beef creator expertise.



**Mio. of Canvas  
and Mio. of DT-Workshops**



**Sorry to say:  
just very few Golden Nuggets.**

**Das gelebte Prinzip des „Methodischen Zweifels“ schafft gute kundengerichtet Neuentwicklungen:**

**Die Stärke unserer Überzeugungen  
ist schlechterdings  
kein Beweis für ihre Richtigkeit.  
(John Locke)**

# **Level 3 – simple doing**





**Man sieht einem  
Service-Produkt an,  
wieviel Entwurfsliebe  
drin steckt.**



## The Golden Rush-Rule, same same but different ...



# Embodiment

„Unser Körper spielt beim (entwerferischen)  
Denken eine gewichtige Rolle.“

## Bewegung fördert das Lernen im Alltag

Lösungsdenken entsteht im Kopf und gehen über unseren Arm und die skizzierende Hand in Entwürfe.

Durch Bewegung werden mentale Metaphern aktiviert und kreative Lösungsorientierungen gesteigert.

So werden sie über Skizzen & Modelle und dem dabei Nach-, Neu- und Überdenken manifestiert.

Fließende Bewegungen fördern den Denkfluss und das Experimentieren.

Hohe Räume schaffen mehr Denkraum.

Meetingzeiten sind keine Entwurfszeiten.

Du bist das Denken.

Das beste Problemdenken passiert beim skizzieren über mannigfaltige Lösungserzeugungen.

Nur wer täglich übt ist ein guter Denk-Entwerfer und Problemlöser – alle anderen sind PMs oder Berater.

PS: Descartes hat sich geirrt!

Denken als immaterieller Geist  $\neq$  abgekoppelt vom mechanisch funktionierenden Organismus.

Denken,  
Untersuchen,  
Darstellen von Neuem  
=

**Deep Embodiment  
of Problemsolving**

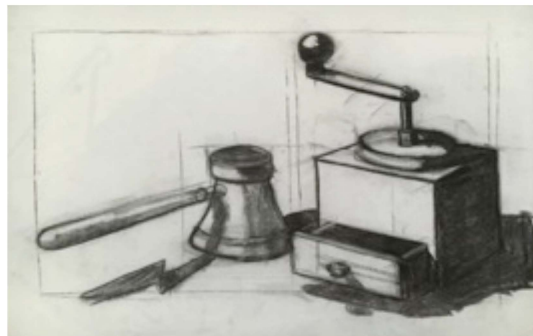
Denken bedeutet, die Gedanken offen kreisen zu lassen.  
Das richtige Problem, die richtige Fragestellung zu untersuchen ist Trumpf.  
Durch das genaue Hinsehen wird das Problem erlernt, begreifbar und lösbar.  
Problemlösung ist ein Werk und Manufaktur in jedem neuen Fall.



Aus dem Arm heraus denken.



Begreifendes & untersuchendes Denken



Rhythmik & Experimente im \*Flow.

# Entwerfen = Nachdenken ≠ Programm.



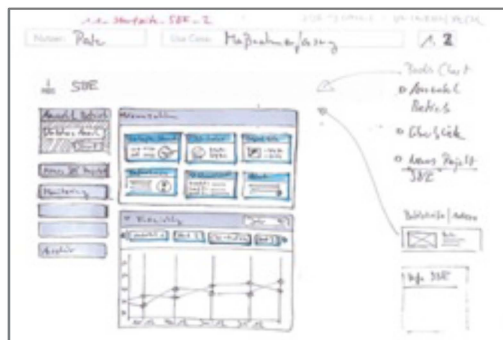
Skizzen (>20) – alternative Entwürfe  
Problem/Kontext-Exploration



Wireframes (>5) – Konkretisierung  
Lösungs-Verortung

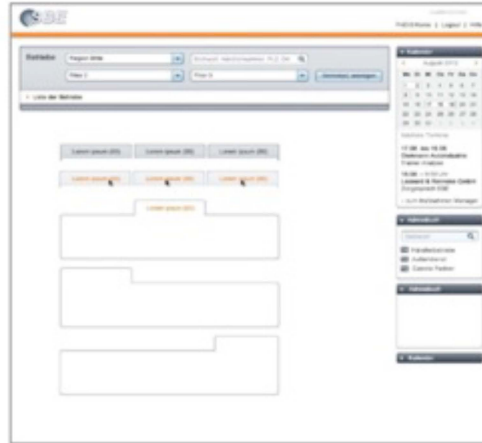


UI-Design (1-2) – Definition  
Spezifikation & Interaktion





Gute Entwerfer sind geübte, problemlösende Denk-Handwerker.  
Profi-Fussballspieler wird man auch nicht, wenn man ab und zu kickt.



Typische Ausgangslage: Kein planungs- und entwurfsrelevantes Wissen ist verfügbar.

*„Unsere Kunden interessieren uns – ganz klar ... aber wir wissen nicht wirklich was Sie wann genau tun, wie Sie denken, sich verhalten und sich mit unserem Produkt auseinandersetzen.*

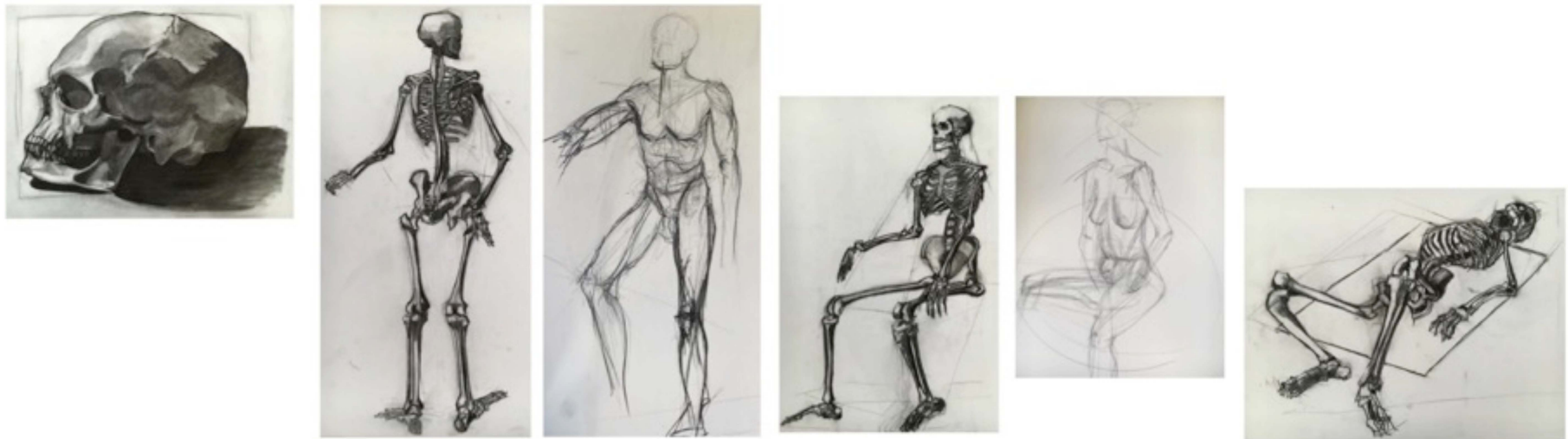
*Genaugenommen interessieren Sie uns nicht genug, um Zeit und Geld zu investieren, für exaktes Hinsehen und nützliches Wissen, was für Innovation unabdingbar ist – bisher!“*

# # Benutzer-Zentriert, was ist das eigentlich?

## Anwalt des Nutzers = Wissen aufbauen + exaktes Anwenden im Entwurf.

Detailliertes Wissen und Kenntnisse aufzubauen – dazu gehören sozio-demographische Merkmale, die Gewohnheiten, kognitive Fähigkeiten, ergonomische Parameter, kontextuelle Denk- und Verhaltensmuster, Antriebe, gesellschaftliche Milieus, wie auch kulturelle Umfeld- und Merkmalsanalysen und die Leidenschaften sowie Freuden, Rituale und geheimen Untiefen im Alltag zu verstehen.

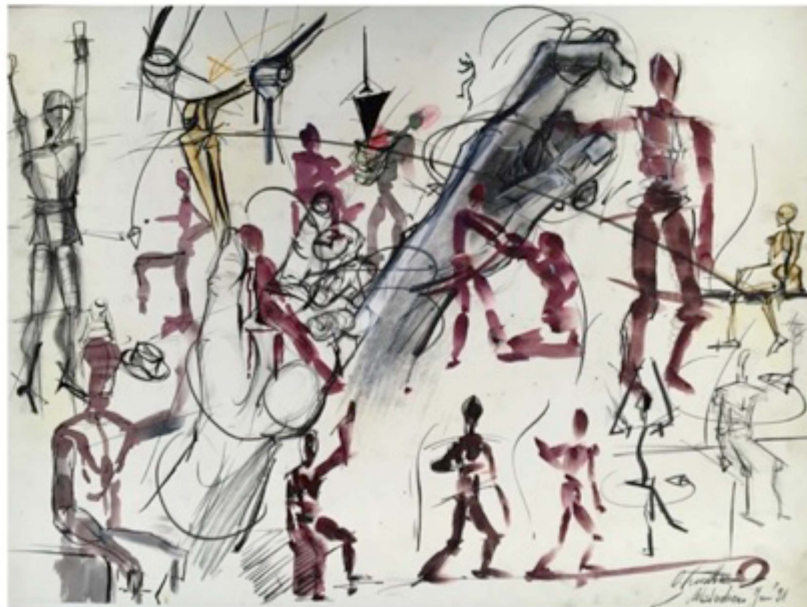
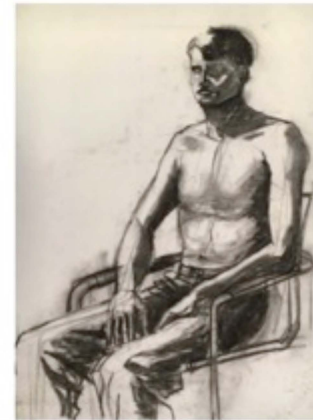
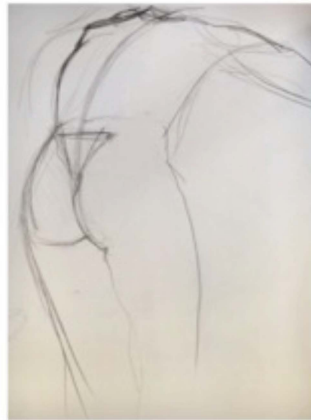
Und das Wichtigste: die interpretatorische Ableitung dessen, was von den eruierten Informationen für den Entwurf des Neuen relevant ist und was nicht. Eben Erfahrung.



Verstehen – Studieren – Analysieren: Behaviour & kontextuelles Verhalten in Entwürfe & Lösungen übersetzen



Wissen aufbauen = detailliertes Experimentieren von und in sozio-technischen Kontexten



**Die Gesamtheit als  
gestaltbar  
wahrzunehmen,  
ist von entscheidender  
Bedeutung.**

Der Anfang bist Du selbst, wenn Du konstruktiv und methodischen zweifelst an den eigenen Fähigkeiten der Problemlösung.

## 7 sprichwörtliche Projektrisiken.

„Eine Schwalbe macht noch keinen Sommer“

meint die Expertise in der Orchestrierung eines Teams und der Techniken.

„Zu viele Köche verderben den Brei“

meint die Annahme, dass viele Experten zusammen ein gutes Produkt kreieren.

„Den Wald vor lauter Bäume nicht sehen“

meint Methoden & Prozessdogmas, ohne die wahre Kundenqualität im Blick zu haben.

„Jemandem ein X für ein U vormachen“

meint die Projekt-Übersteuerung der Doku-Templates vs. der Nutzen-Relevanz.

„Mit der heißen Nadel gestrickt“

meint die Erlebnisgestaltung, die nicht planvoll, aber eilig, unter Zeitdruck kreiert passiert.

„Der Turmbau zu Babel“

meint die Erkenntnis, dass herausragendes UXD an Leadership und Kommunikation scheitert.

„Das also WAR des Pudels Kern“

meint die Tatsache, dass der Wettbewerb erfolgreicher ist – obwohl man Lean unterwegs war.

# Good

„Design ability is a multifaceted cognitive skill.“

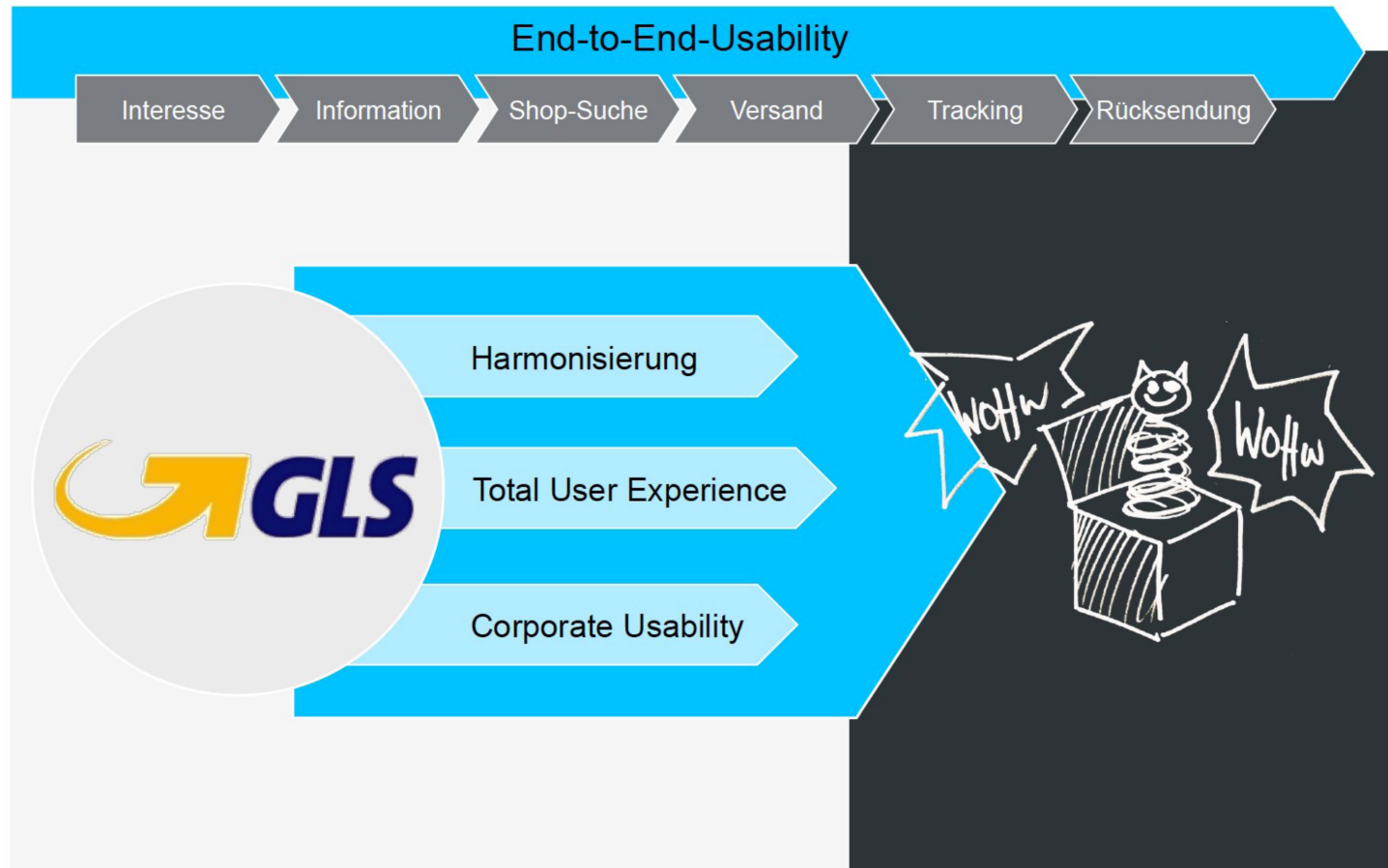
Nigel Cross 1995, S. 115

# Practice

## Aufgabe & Zielsetzung

Seite 3

End-to-End-Usability vom ersten Kundenkontakt bis zur Produktnutzung







einfach. pfeilschneller. versenden.



# Übersicht Marketingmaßnahmen & -kanäle

1

## Strategic & Brand Marketing

Grundlegende Basisanforderungen für alle Marketingmaßnahmen

2

## Online-/Portal-Marketing

Nutzung bestehender/angepasster Online-Kanäle

**Kundenadressierung = Orchestrierung der Maßnahmen**

3

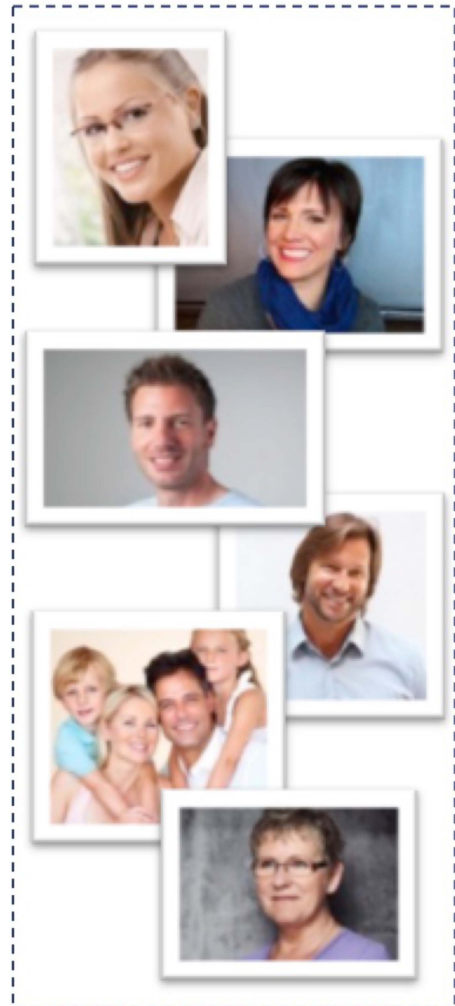
## Public Relations/ GLS Marketing Channels

Klassisches PR und Printmarketing über GLS-Kommunikationskanäle

4

## Direct Marketing/ Face-to-Face

Maßnahmen im Direktkontakt mit den Endkunden (B2C)



# Bestandteile Marketingstrategie

---



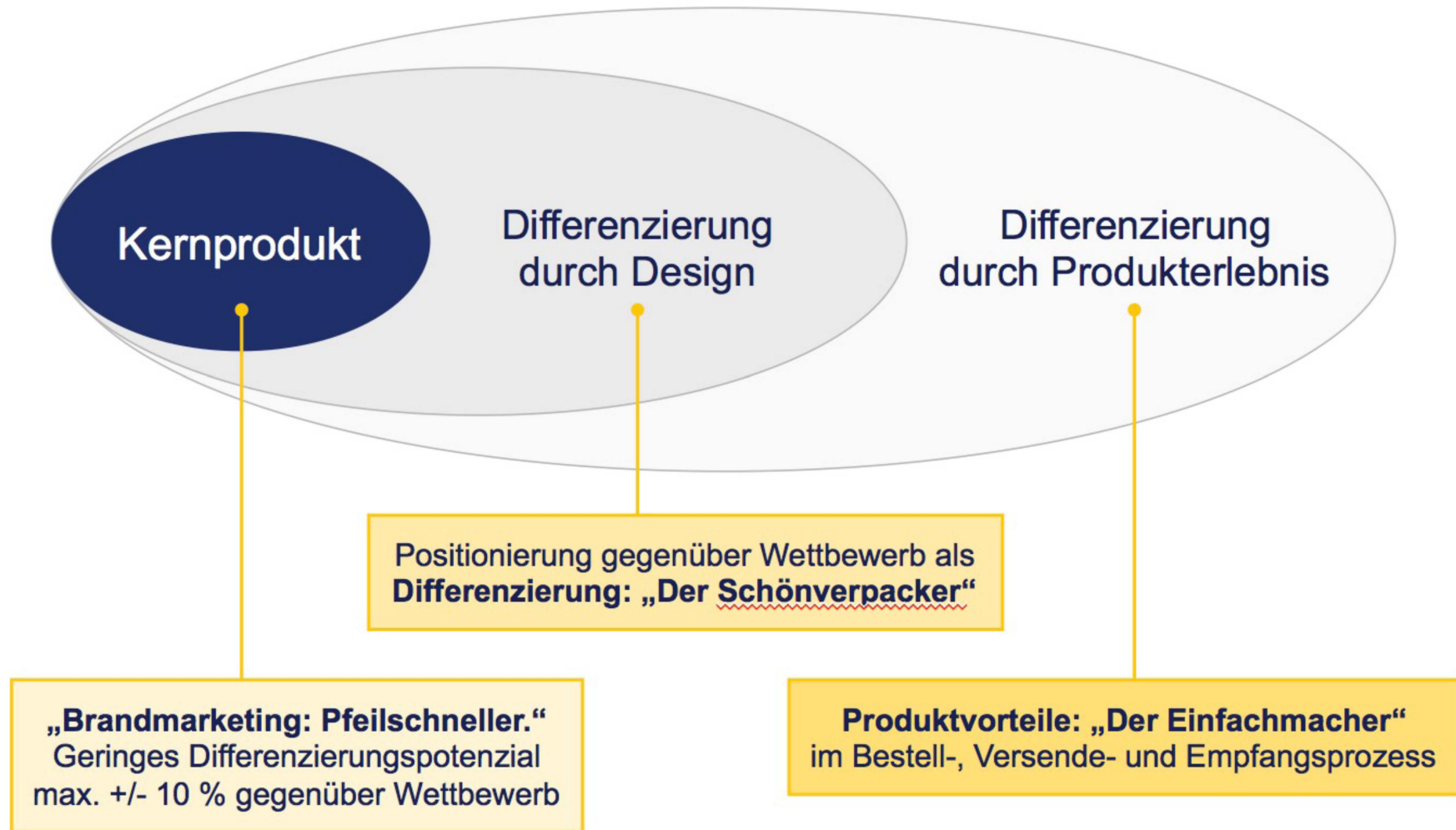
# Die GLS-Formel: Werbeempfänger > Paketversender

---



# Differenzierungspotenziale: Der 3-Klang.

---





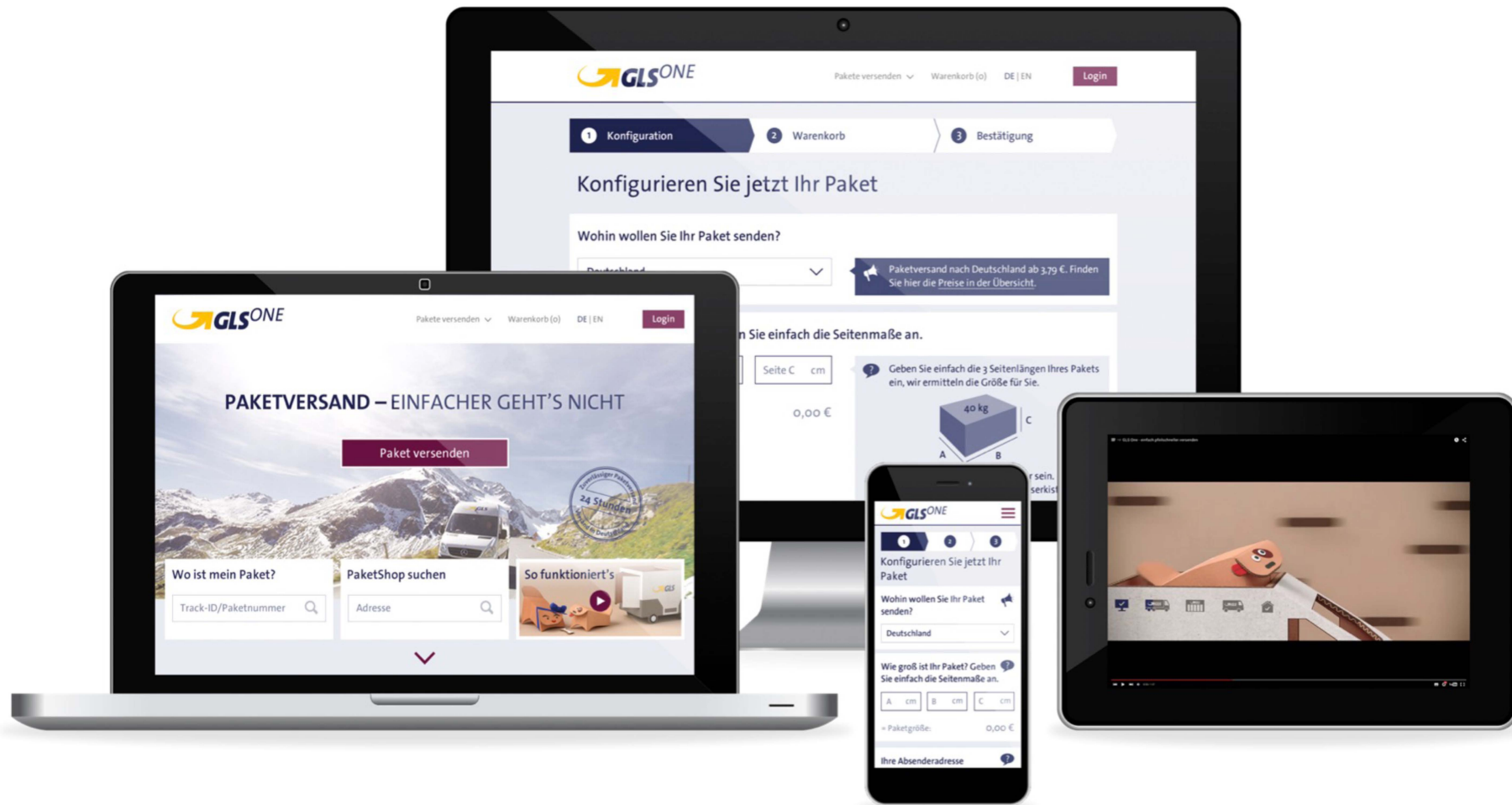
# Marketingmaßnahmen & -kanäle








# Develop the first responsive consumer parcel portal in Europe



Every user deserves top-notch usability ...

Input Hemisphere

Info Hemisphere

 Pakete versenden ▾ Warenkorb (0) DE | EN Login

1 Konfiguration


2 Warenkorb

3 Bestätigung

## Konfigurieren Sie jetzt Ihr Paket

Wohin wollen Sie Ihr Paket senden?

Deutschland ▾

 Paketversand nach Deutschland ab 3,79 €. Finden Sie hier die [Preise in der Übersicht](#).

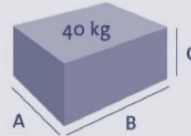
Wie groß ist Ihr Paket? Geben Sie einfach die Seitenmaße an.

Seite A cm

Seite B cm

Seite C cm

= Paketgröße: 0,00 €




Geben Sie einfach die 3 Seitenlängen Ihres Pakets ein, wir ermitteln die Größe für Sie.

Ihr Paket darf bis zu 40 kg schwer sein. Das Gewicht entspricht ca. 3 Wasserkisten. Hier gibts [Verpackungs-Tipps und Infos](#).

Ihre Absenderadresse


Vor- und Nachname

 Die Absenderadresse ist gleichzeitig die

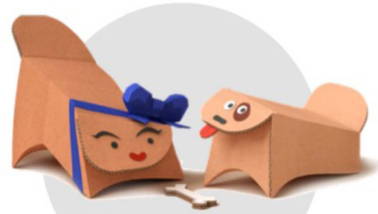
1 minute to online labeling

Tips for first time users or elderly people

Left ← cognitive usability → Right



# Cutting-edge UX meets cross-media marketing campaign – based on service design



Character Design



„Schönerverpacker-Set“

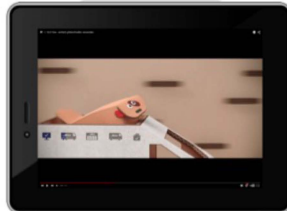
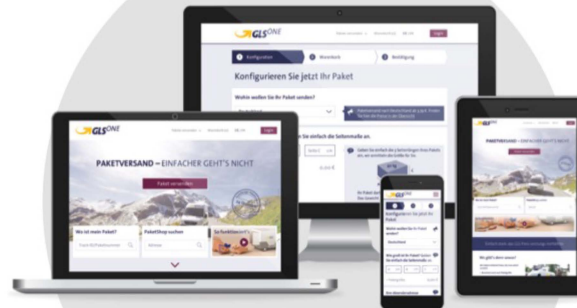


Image Trailer



Portal



Give-Away Campaign



Press Releases



Corporate Publishing



einfach. pfeilschneller. versenden.

# Relevanz Marketingaktivitäten: Weitererzählbarkeit





Create a metaphorical design collection ...



... and products which are beautiful – done with love.


**SCHÖNERVERPACKER**   
Sticker-Set „Schatulle“ [www.gls-one.de](http://www.gls-one.de)




Alles eingepackt?  
Dann auf zum Schönerverpacken!

Einfach den großen Verschluss-Sticker wie im Beispiel links aufkleben und so das Paket verschließen. Die verbleibenden Deko-Sticker können Sie aufkleben, wo Sie möchten – aber bitte keine Sticker auf den Paketschein, denn der muss vollständig lesbar sein.

Viel Freude!


**SCHÖNERVERPACKER**   
Sticker-Set „Seekiste“ [www.gls-one.de](http://www.gls-one.de)



Alles eingepackt?  
Dann auf zum Schönerverpacken!

Einfach den großen Verschluss-Sticker wie im Beispiel links aufkleben und so das Paket verschließen. Die verbleibenden Deko-Sticker können Sie aufkleben, wo Sie möchten – aber bitte keine Sticker auf den Paketschein, denn der muss vollständig lesbar sein.

Viel Freude!

**SCHÖNERVERPACKER**   
Sticker-Set „Tresor“ [www.gls-one.de](http://www.gls-one.de)



Alles eingepackt?  
Dann auf zum Schönerverpacken!

Einfach den großen Verschluss-Sticker wie im Beispiel links aufkleben und so das Paket verschließen. Die verbleibenden Deko-Sticker können Sie aufkleben, wo Sie möchten – aber bitte keine Sticker auf den Paketschein, denn der muss vollständig lesbar sein.

Viel Freude!

**SCHÖNER-  
VERPACKER-  
SET**




Hallo, ich bin Ihr Schönerverpacker-Set.

Ich bestrebe aus einem Paket und einem Design-Sticker aus der GLS Kollektion. Setzen Sie gleich nach, welches Thema Sie bevorzugen. Die nachfolgenden Themen sind Ihnen zur Verfügung gestellt. Das Paket können Sie einfach online unter [www.gls-one.de](http://www.gls-one.de) bestellen.

Viel Freude!



**MIT  
GRATIS-  
VERSAND\***







... and a hero to tell your story



# GLS-ONE: How-To-Trailer B2C-Rollout



Paketportal GLS-ONE



<https://www.youtube.com/watch?v=KalnV0ZMmvg>

WE  
BROUGHT  
**ONE**  
PARCEL  
TO LIFE

FEATUR  
ING THE  
JOY OF  
@USE



ADDED THE BEST  
STORY  
EVER:

**ONE**  
BOY  
MEETS  
**ONE**  
GIRL  
FOR  
LABELING ...



... AND WE  
TOOK **ONE**  
DOG FOR  
**ONE**  
WALK



**F<sub>actor</sub> 10: create  
legendary  
or die.**

**no optimizing — be brilliant.**

Here are your service project success booster ... Identify (ID)

**ID\_wicked problems**

**ID\_the right question**

**ID\_the right talent-team**

Here is the exclusive \*formula > 4 U 2 earn one million in your company in each case:

**A:** ■  $\frac{1}{2}$  your docu-output by 2x visual output

**B:** ■  $\frac{1}{2}$  your content by 2x meaningfulness

**C:** ■  $\frac{1}{2}$  your process by 2x feedback-loops



**Designer create ...**

**Meanings.**

**Remarkability.**

**Sex & Rock'n Roll.**

**Success > 1 Mio.**



**„Do or do not.  
There is no try.“**

**Yoda, Star Wars – The Empire Strike back**

# Get your UXX-Poster 4 free.



# Send us an Email with your postal adress – you will have it within 42 hours: [info@chilli-mind.com](mailto:info@chilli-mind.com)

It's all about happy- & moneymaking. Feel free to be critical.

Thx for your time ;)

# 42 Idea Cards – Design Thinking Tools for Ideation

<http://www.open-creativity.net>

# Cross-Media-Design-Kochbuch – GENIE ESSEN:

Free-Code für Download: 0024-2442

<http://www.genie-essen.com>

Oliver Gerstheimer, Managing Partner  
gerstheimer@chilli-mind.com

Mobil: +49.(0)179.691384-6  
Telefon: +49.(0)561.310595-13

chilli mind GmbH  
Königstor 23  
D-34117 Kassel

<http://www.chilli-mind.com>

The logo for chilli(mind) is centered on a solid red rectangular background. The text "chilli(mind)" is written in a white, lowercase, sans-serif font. The word "chilli" is followed by an opening parenthesis, then "mind", and a closing parenthesis.

OK: yep #we are looking for new & hot chilli minds ...

## **USER EXPERIENCE & CONCEPT DESIGNER (M/W).**

### **Vollzeit**

Als User Experience und Concept Designer bist Du für die Beratung von Unternehmen unterschiedlichster Größe und für die Konzeption und Spezifikation innovativer Interfaces zuständig. Du betreust unsere Kunden in den Phasen der Konzeption, in der die Informationsarchitektur, das Interaktionskonzept und die grundlegende User Experience erarbeitet werden. Dabei stimmst Du Dich mit dem Design ebenso routiniert ab wie mit der IT. Du erstellst Strategieplanungen und leitest Handlungsempfehlungen für unsere Kunden ab. Dein kreatives Potenzial nutzt Du zur Entwicklung neuer Ideen wie zur Moderation von Kreativprozessen.

### **Das bringst Du mit:**

- Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im Umfeld der Entwicklung von interaktiven Produkten und/oder Dienstleistungen
- Sehr gute Kenntnisse in der Konzeption von Multimedia-Projekten: Beratung, Informationsarchitektur, Navigationsdesign, Usability, Applikations- und Prozessdesign, Social Media
- Intensive Erfahrung in den Methoden des User Experience Designs: User Centered Design, User Research, Usability Evaluationen, Persona Entwicklung, Use Cases und User Szenarios
- Verständnis für Marketing- und Vertriebsprozesse
- Moderations- und Präsentationsfähigkeiten
- sicheres, zielstrebiges Auftreten im Kundenkontakt
- logisch-analytisches Denkvermögen, Zeitmanagement
- Kreativität, Engagement, Eigeninitiative und Teamfähigkeit
- Sehr gute Deutsch- und Englischkenntnisse in Wort und Schrift

### **Das bieten wir Dir:**

- Spannende Projekte in interdisziplinären Teams
- Hochmotivierte, nette Kollegen und viel Spaß bei der Arbeit
- Flache Hierarchien und eine offene Unternehmenskultur
- neue Herausforderung mit viel Abwechslung

## **USABILITY & INTERFACE DESIGNER (M/W).**

### **Vollzeit**

Als erfahrener Web-Designer (m/w) hast du ein Faible für innovative, funktionale Interfaces? Du hast Berufserfahrung und viel grafische und strategische Kompetenz zur Entwicklung von medialen und interaktiven Bedienoberflächen? Dann würden wir uns freuen Dich kennenzulernen. Bei uns erstellst Du Designkonzepte bis zum finalen Layout für komplexe Internet-/Mobileprojekte. Dabei arbeitest du sowohl selbstständig als auch im Team.

### **Das bringst Du mit:**

- Abgeschlossenes designorientiertes Studium oder vergleichbare Ausbildung
- Mehrjährige Erfahrung im Design von Online Portalen, Shop-Systemen und Websites
- Hohe Webaffinität und Erfahrungen im Bereich Web- und Mobile-Design
- Routinierten Umgang mit der gängigen Grafik-Software
- Exakte, strukturierte und pixelgenaue Arbeitsweise
- Stilsicheren Umgang mit Farben, Formen, Layouts und Schriften
- Strukturiertes Prozessdenken und hohen Qualitätsanspruch
- Spaß an Kommunikation und Teamarbeit

### **Das bieten wir Dir:**

- Spannende Projekte in interdisziplinären Teams
- Hochmotivierte, nette Kollegen und viel Spaß bei der Arbeit
- Flache Hierarchien und eine offene Unternehmenskultur
- neue Herausforderungen mit viel Abwechslung und spannende Kunden

Goto: <http://www.chilli-mind.com>

# „There is just one more thing“: Further Readings & Watchings

Kleine Auswahl für weitere Inspirationsorte und Know-How-Plattformen ...

Top Orte für gute Vorträge und Reserach-Talks & Presentations:

<http://www.ted.com> (Video & Talks)

<http://de.slideshare.net> (PPT und PDF zu Business und Fachthemen)

Watchlist: Must seen Videos als Designer & Innovator – Top 20 Auswahl:

Playlist an Talks zum Thema Kreativität

[https://www.ted.com/playlists/170/kickstart\\_your\\_creativity](https://www.ted.com/playlists/170/kickstart_your_creativity)

Don Norman

[https://www.ted.com/talks/don\\_norman\\_on\\_design\\_and\\_emotion](https://www.ted.com/talks/don_norman_on_design_and_emotion)

David Kelly – Human Centered Design

[https://www.ted.com/talks/david\\_kelley\\_on\\_human\\_centered\\_design](https://www.ted.com/talks/david_kelley_on_human_centered_design)

Tim Brown – Creativity

[https://www.ted.com/talks/tim\\_brown\\_on\\_creativity\\_and\\_play](https://www.ted.com/talks/tim_brown_on_creativity_and_play)

Tom Wujec > Neu Denken, Kognition und mehr

[https://www.youtube.com/watch?v=H0\\_yKBitO8M](https://www.youtube.com/watch?v=H0_yKBitO8M)

[https://www.ted.com/talks/tom\\_wujec\\_got\\_a\\_wicked\\_problem\\_first\\_tell\\_me\\_how\\_you\\_make\\_toast](https://www.ted.com/talks/tom_wujec_got_a_wicked_problem_first_tell_me_how_you_make_toast)

[https://www.ted.com/talks/tom\\_wujec\\_on\\_3\\_ways\\_the\\_brain\\_creates\\_meaning](https://www.ted.com/talks/tom_wujec_on_3_ways_the_brain_creates_meaning)

[https://www.ted.com/talks/tom\\_wujec\\_demos\\_the\\_13th\\_century\\_astrolabe](https://www.ted.com/talks/tom_wujec_demos_the_13th_century_astrolabe)

Seth Godin > über den Menschen Denken und Kommunikation.

<https://www.youtube.com/watch?v=xBIVIM435Zg>

[https://www.ted.com/talks/seth\\_godin\\_this\\_is\\_broken\\_1](https://www.ted.com/talks/seth_godin_this_is_broken_1)

[https://www.ted.com/talks/seth\\_godin\\_on\\_sliced\\_bread](https://www.ted.com/talks/seth_godin_on_sliced_bread)

[https://www.ted.com/talks/seth\\_godin\\_on\\_the\\_tribes\\_we\\_lead](https://www.ted.com/talks/seth_godin_on_the_tribes_we_lead)



# „There is just one more thing“: Further Readings & Watchings

Aral Balkan: Superheroes & Villains in Design	<a href="https://vimeo.com/70030549">https://vimeo.com/70030549</a>
David Epstein – Focussing your Talents	<a href="https://www.ted.com/talks/david_epstein_are_athletes_really_getting_faster_better_stronger">https://www.ted.com/talks/david_epstein_are_athletes_really_getting_faster_better_stronger</a>
Nicholas Negroponte – Future	<a href="https://www.ted.com/talks/nicholas_negroponte_a_30_year_history_of_the_future">https://www.ted.com/talks/nicholas_negroponte_a_30_year_history_of_the_future</a>
Stefan Sagmeister – Time Off	<a href="https://www.ted.com/talks/stefan_sagmeister_the_power_of_time_off">https://www.ted.com/talks/stefan_sagmeister_the_power_of_time_off</a>
Simon Sinek:	<a href="https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action?language=de">https://www.ted.com/talks/simon_sinek_how_great_leaders_inspire_action?language=de</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=l5Tw0PGcyN0">https://www.youtube.com/watch?v=l5Tw0PGcyN0</a>
Yves Morieux:	<a href="https://www.ted.com/talks/yves_morieux_how_too_many_rules_at_work_keep_you_from_getting_things_done">https://www.ted.com/talks/yves_morieux_how_too_many_rules_at_work_keep_you_from_getting_things_done</a>
Jane McGonigal – Ideation	<a href="https://www.ted.com/talks/jane_mcgonigal_the_game_that_can_give_you_10_extra_years_of_life">https://www.ted.com/talks/jane_mcgonigal_the_game_that_can_give_you_10_extra_years_of_life</a>
Bill Gross Start-Ups:	<a href="https://www.ted.com/talks/bill_gross_the_single_biggest_reason_why_startups_succeed">https://www.ted.com/talks/bill_gross_the_single_biggest_reason_why_startups_succeed</a>
Helen – Fisher – Love	<a href="https://www.ted.com/talks/helen_fisher_studies_the_brain_in_love">https://www.ted.com/talks/helen_fisher_studies_the_brain_in_love</a>
Ben Ambridge – Brain Myths	<a href="https://www.ted.com/talks/ben_ambridge_10_myths_about_psychology_debunked">https://www.ted.com/talks/ben_ambridge_10_myths_about_psychology_debunked</a>
Sarah-Jayne Blakemore – Adolescents Brain Working	<a href="https://www.ted.com/talks/sarah_jayne_blakemore_the_mysterious_workings_of_the_adolescent_brain">https://www.ted.com/talks/sarah_jayne_blakemore_the_mysterious_workings_of_the_adolescent_brain</a>

>>> Thx for sending me your favorites ... > [gerstheimer@chilli-mind.com](mailto:gerstheimer@chilli-mind.com)

# „There is just one more thing“: Auswahl Publikationen von chilli mind

- Gerstheimer, O. (2015): [Systeminnovation – Entwerfen von Neuem im kognitiven Dialog](#). In: Kognitive Maschinen – Meilenstein in der Wissensarbeit; BITKOM Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e. V; Berlin 2015, S. 31-40.
- Gerstheimer, O., Walke, T., Jacobs, O. u.a. Hrsg. (2014): [Leitfaden Usability in der Medizintechnik](#), Verlag German UPA e.V., Stuttgart 2014
- Gerstheimer, O. (2014): [UXX Enterprise oder: Über den Sinn und Unsinn von Entwerfen, User Experience und Modellbau im Spannungsfeld zwischen Design Thinking und User-Centered-Design](#) In: Tagungsband "Entwerfen Entwickeln Erleben 2014 – "Beiträge zum technischen Design"; Krzywinski, J. u.a.(Hrsg.) Verlag TUDpress; Verlag der Wissenschaften GmbH, Dresden; S. 87-102.
- Gerstheimer, O.; Hartmann, M.; Wüst, S. (2013): [„Tele-Medizintechnik“: User-Experience-Design eines gesamtheitlichen Blutzuckermesssystems](#) In: Tagungsband "Usability Professionals 2013"; Brau, H. u.a.(Hrsg.) Verlag German UPA e.V., Stuttgart 2013, S. 138-145.
- Gerstheimer, O.; Griwatz, S.; Mengel, J.; Straub, T. (2013): [„Time = Money“: User-Interface-Konzept zur zeiteffizienten Auslegung komplexer Solaranlagen Einblicke in Gestaltungs-Muster und Usability-Parameter](#) In: Tagungsband "Usability Professionals 2013"; Brau, H. u.a.(Hrsg.) Verlag German UPA e.V., Stuttgart 2013, S. 170-179.
- Gerstheimer, O.; Ammermueller, S; Nolte, G. (2012) – [Best Practice „Automobilbranche“: Service- und Informationsportal – Die effiziente Planung komplexer Informationsarchitektur für 50.000 Mitarbeiter](#). In: Tagungsband "Usability Professionals 2012"; Brau, H. u.a.(Hrsg.) Verlag German UPA e.V., Stuttgart 2012, S. 230-235.
- Gerstheimer, O.; Ammermüller, S. (2007/8): [Kairos – Tomorrow's Communication & Reachability Management: Applying UCD-Practise to create innovation driven by contextual user needs](#); In: : Sapio, B. et al. (ED.): THE GOOD, THE BAD AND THE UNEXPECTED: The user and the future of information & communication technologies; Proceedings COST Action 298 (Volume II; (P. 93 - 107); Moscow, Russian Federation.
- Gerstheimer, O., Bohl, O.; Manouchehri, S.; Ammermueller, S. (2007): [Mobile Social Software - Potentials and Limitations of Enabling Social Networking](#). In: Archer, N.; Hassanein, K.; Yufei, Y. (Eds.): The Sixth International Conference on on the Management of Mobile Business. Proceedings of ICMB 2007. Toronto, 07/2007. ISBN No 0-4695-2803-1.
- Gerstheimer, O. (2006): [Digitales Jagen und Sammeln – Ein kritischer, bedürfnissemantischer Exkurs aus Nutzersicht](#); In: Eberspächer; Holtel (Hrsg.): Suchen und Finden im Internet, Springer Verlag Berlin.
- Gerstheimer; Lupp (2005): [Vom Bedürfniskontext zum mobilen Service- Produkt; Human-Centered-Design als strategischer Fokus beim Entwerfen ganzheitlicher Service-Produkt-Systeme](#); in: Giordano,Hummel (Hrsg.): Mobile Business. Vom Geschäftsmodell zum Geschäftserfolg Gabler Verlag, Wiesbaden.
- Gerstheimer; Lupp (2005): [Design Migration and Migration Design in the Mobile ICT](#) In: Jonas; Chow; Verhaag; (EDs.): Proceedings of the 6th international conference of the European Ecademy of Design (EAD06), University of the Arts, Bremen; WP No. 027.
- Gerstheimer; Lupp (2004): [Needs versus technology – the challenge to design 3G applications](#); In: Dholakia, R., Dholakia, N. (EDs.): Journal of Business Research – Mobility and Markets: Emerging Outlines of M-Commerce (Volume 57, Issue 12) Elsevier, New York.
- Gerstheimer (2002): [Mobil mit System: Systemdesign – neue Anwendungsmöglichkeiten mobiler Applikationen](#); In: design report, 11/02, Stuttgart, S. 68-73.